

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) CABANG SUMBAWA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH TANGGA

INDRA KUSUMAWATI

Fak. Ekonomi Universita Curdova Indonesia Sumbawa Barat

ABSTRACT

Electrical services at PT PLN Branch Sumbawa are mostly dominated by the activities of electric bill payment. Such services should be taken into account by PT PLN Sumbawa Branch Office in order that it can enhance its service quality and customer satisfaction. This study aimed to reveal whether the following variables affected customer satisfaction: (1) reliability, (2) responsiveness, (3) warranty, (4) sincerity, (5) and tangible things. This study used an associative approach using a questionnaire as a data collection instrument. To analyze the data, multiple regression analysis technique was used. This study revealed that the variables of warranty and tangible things partially brought a significant influence on the customer satisfaction variable while the variables of reliability, responsiveness and sincerity did not significantly influence the consumer satisfaction. Results of the study also show that simultaneous independent variables had a positive and significant influence on the consumer satisfaction variable and therefore the proposed hypothesis was accepted. Based on results of the study, it is suggested that PT PLN Branch Sumbawa give greater attention to the delivery of information and warranty of certainty concerning the power outage through announcement in the printed and electronic media, at least 3 days before the blackout. In addition, PT PLN Branch Sumbawa also needs to fix the elements of tangible things by doing some renovation work, especially the service section.

Keywords: customer satisfaction, service quality, multiple linear regression

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan akan dibutuhkannya jasa listrik, merupakan dampak yang positif untuk menunjang tersalurkannya potensi yang dimiliki oleh PT. PLN Cabang Sumbawa, akan tetapi dalam prakteknya masyarakat cenderung mengalami keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Cabang Sumbawa. Keluhan seperti terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba, pegawai yang melayani jasa servis keluhan kadang tidak bertindak cepat dalam memperhatikan keluhan konsumennya, seperti kesalahan dalam pencatatan meter, terlambat dalam pelayanan pemasangan baru dan penambahan daya, terlambat dalam melakukan penormalan kembali arus listrik, dan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba sehingga kondisi tersebut menghambat kegiatan masyarakat.

Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN Cabang Sumbawa melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan di daerah Kabupaten Sumbawa. Pembangunan yang dilakukan oleh PT. PLN Cabang Sumbawa tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Selain kebutuhan akan tenaga listrik yang terus meningkat, terdapat juga beberapa keluhan terhadap PT. PLN Cabang Sumbawa sehubungan dengan pelayanan-pelayanan yang diterima oleh konsumen seperti, jadwal pemadaman listrik yang tidak ada kepastian waktu penghentiannya, gangguan kabel dari rumah ke rumah, dan gangguan dari gardu tiang listrik.

Rata-rata jumlah keluhan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebanyak 156 keluhan setiap bulannya. keluhan yang masuk seluruhnya disampaikan melalui telepon, sedangkan kotak saran yang disediakan pada PT. PLN Cabang Sumbawa tidak pernah terisi atau dengan kata lain selalu kosong. Adapun keluhan yang masuk kebanyakan mengenai gangguan pada jaringan kabel antar rumah ke rumah, dimana dapat dirata-ratakan sebanyak 5 telepon yang berkaitan dengan keluhan tersebut setiap harinya. Untuk jelasnya lihat Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Keluhan Konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa Bulan April sampai dengan Bulan Agustus 2013

| No. | Bulan | Jumlah Keluhan Konsumen (Orang) |
|-----|------------------|---------------------------------|
| 1 | April | 132 |
| 2 | Mei | 154 |
| 3 | Juni | 151 |
| 4 | Juli | 179 |
| 5 | Agustus | 163 |
| | Jumlah | 779 |
| | Rata-rata | 156 |

Sumber: PT. PLN (Persero) Cabang Sumbawa, Tahun 2013.

Harapan konsumen rumah tangga adalah mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, demi tercapainya kepuasan konsumen rumah tangga.

Perumusan Masalah

- Apakah kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- Apakah kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
- Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok dan tujuan penelitian yang ingin dicapai maka hipotesisnya adalah:

- Diduga bahwa kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Diduga bahwa kualitas pelayanan PT. PLN Cabang Sumbawa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai kausalitas, sebagai hubungan sebab akibat. Umar (2002) menyatakan bahwa penelitian kausalitas berguna untuk menganalisis antara suatu variabel dengan variabel lainnya, atau bagaimana antara satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini, yang akan dianalisis adalah pelayanan dari PT. PLN Cabang Sumbawa terhadap kepuasan konsumennya.

Jumlah pelanggan rumah tangga sampai dengan bulan Agustus tahun 2013 diketahui sebanyak 92.220 orang. Mengenai besarnya sampel menurut Umar (2002) bahwa jumlah sampel minimal adalah 30 orang. Sedangkan dalam penelitian ini banyaknya jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 100 responden, dimana jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Mengingat jumlah populasi yang diketahui, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau pemilihan sampel tertentu/kriteria yang bertujuan lebih spesifik lagi termasuk kategori sampel berdasarkan pertimbangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Variabel *Reliability*

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Reliability*

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|--|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Ketepatan waktu dalam pelayanan | 0 | 17 | 36 | 45 | 2 | 332 | 3,32 | Cukup Baik |
| 2 | Tidak terjadi penundaan pelayanan | 0 | 18 | 48 | 25 | 9 | 325 | 3,25 | Cukup Baik |
| 3 | Menyelesaikan keluhan sesuai dengan perjanjian | 0 | 24 | 32 | 35 | 9 | 329 | 3,29 | Cukup Baik |
| 4 | Ketepatan waktu penyampaian informasi | 6 | 22 | 34 | 35 | 3 | 307 | 3,07 | Cukup Baik |
| 5 | Peringatan batas akhir waktu pembayaran | 0 | 12 | 24 | 54 | 10 | 362 | 3,62 | Baik |
| Jumlah | | 6 | 93 | 174 | 194 | 33 | 1.655 | 16,55 | |
| Rata-rata | | 1 | 19 | 35 | 38 | 7 | 331 | 3,31 | Cukup Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Dari table di atas bahwa tanggapan responden terhadap indikator *reliability* PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk dalam kategori cukup baik, hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,31 dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori cukup baik yaitu antara 2,60 sampai dengan 3,39.

2. Deskripsi Variabel *Responsiveness*

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Responsiveness*

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|---|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen | 4 | 8 | 41 | 36 | 11 | 342 | 3,42 | Baik |
| 2 | Karyawan dapat memahami keluhan konsumen | 0 | 20 | 31 | 42 | 7 | 336 | 3,36 | Cukup Baik |
| 3 | Karyawan dapat mengatasi keluhan dengan cepat | 0 | 26 | 33 | 30 | 11 | 326 | 3,26 | Cukup Baik |
| 4 | Karyawan segera melakukan eksekusi lapangan saat menerima keluhan | 0 | 26 | 39 | 32 | 3 | 312 | 3,12 | Cukup Baik |
| 5 | Kemudahan mengakses pemakaian listrik | 3 | 18 | 27 | 32 | 20 | 348 | 3,48 | Baik |
| Jumlah | | 7 | 98 | 171 | 172 | 52 | 1.664 | 16,67 | |
| Rata-rata | | 1 | 21 | 34 | 34 | 10 | 333 | 3,33 | Cukup Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,33, dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori cukup baik, yaitu antara 2,60 sampai dengan 3,39.

3. Deskripsi Variabel *Assurance*

Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Assurance*

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|---|-----------|------------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Aliran listrik yang tidak pernah padam | 17 | 26 | 24 | 29 | 4 | 277 | 2,77 | Cukup Baik |
| 2 | Kondisi jaringan yang baik | 12 | 22 | 30 | 33 | 3 | 293 | 2,93 | Cukup Baik |
| 3 | Pencatatan meter | 2 | 20 | 36 | 35 | 7 | 325 | 3,25 | Cukup Baik |
| 4 | Kemudahan dalam menyampaikan keluhan | 9 | 12 | 38 | 41 | 0 | 311 | 3,11 | Cukup Baik |
| 5 | Tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam proses pelayanan | 5 | 24 | 34 | 31 | 6 | 309 | 3,09 | Cukup Baik |
| Jumlah | | 45 | 104 | 162 | 169 | 20 | 1.515 | 15,15 | |
| Rata-rata | | 9 | 21 | 32 | 34 | 4 | 303 | 3,03 | Cukup Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator *assurance* PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,03 dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori cukup baik, yaitu antara 2,60 sampai dengan 3,39.

4. Deskripsi Variabel *Empathy*

Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Empathy*

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|---|-----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen | 2 | 10 | 44 | 43 | 1 | 331 | 3,31 | Cukup Baik |
| 2 | Perhatian karyawan saat berkomunikasi konsumen | 4 | 12 | 36 | 41 | 7 | 335 | 3,35 | Cukup Baik |
| 3 | Peringatan saat keterlambatan pembayaran | 5 | 10 | 26 | 49 | 10 | 349 | 3,49 | Baik |
| 4 | Tanggapan karyawan saat konsumen menyampaikan keluhan | 2 | 16 | 34 | 45 | 3 | 331 | 3,31 | Cukup Baik |
| 5 | Kemudahan dalam pembayaran | 4 | 2 | 22 | 43 | 29 | 391 | 3,91 | Baik |
| Jumlah | | 17 | 50 | 162 | 221 | 50 | 1.737 | 17,37 | |
| Rata-rata | | 3 | 10 | 33 | 44 | 10 | 3,47 | 3,47 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator *empathy* PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,47 dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori baik, yaitu antara 3,40 sampai dengan 4,19.

5. Deskripsi Variabel *Tangible*

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Variabel *Tangible*

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|---|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Karyawan yang rapi | 0 | 0 | 32 | 53 | 15 | 383 | 3,83 | Baik |
| 2 | Kemutakhiran sarana dan prasarana | 3 | 6 | 38 | 47 | 6 | 347 | 3,47 | Baik |
| 3 | Keseluruhan teknologi peralatan dengan jenis jasa | 0 | 9 | 48 | 41 | 2 | 336 | 3,36 | Cukup Baik |
| 4 | Tersedianya kotak saran | 0 | 16 | 40 | 37 | 7 | 335 | 3,35 | Cukup Baik |
| 5 | Fasilitas pendukung yang nyaman dan aman | 2 | 6 | 28 | 47 | 17 | 371 | 3,71 | Baik |
| Jumlah | | 5 | 37 | 186 | 225 | 47 | 1.772 | 17,72 | |
| Rata-rata | | 1 | 7 | 37 | 45 | 10 | 354 | 3,54 | Baik |

Sumber: Data Primer, diolah.

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator *tangible* PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,54 dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori baik, yaitu antara 3,40 sampai dengan 4,19.

6. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

Indikator variabel kepuasan yang terdiri dari jaringan yang luas dan terjangkau, kesigapan mengatasi keluhan, kesesuaian tarif yang ditetapkan, ketepatan waktu dalam pelayanan, dan keamanan jasa kelistrikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa. Pada Tabel 7 di bawah ini akan dijelaskan hasil tanggapan responden terhadap indikator kepuasan PT. PLN Cabang Sumbawa sebagai berikut:

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

| No | Indikator | Skor | | | | | Jumlah Skor | Rata-rata | Kategori |
|------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------------|
| | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | Jaringan yang luas dan terjangkau | 4 | 6 | 32 | 46 | 12 | 356 | 3,56 | Puas |
| 2 | Kesigapan mengatasi keluhan | 4 | 17 | 34 | 43 | 2 | 322 | 3,22 | Cukup Puas |
| 3 | Kesesuaian tarif yang ditetapkan | 6 | 15 | 36 | 41 | 2 | 318 | 3,18 | Cukup Puas |
| 4 | Ketepatan waktu dalam pelayanan | 2 | 13 | 32 | 53 | 0 | 336 | 3,36 | Cukup Puas |
| 5 | Keamanan jasa kelistrikan | 4 | 10 | 36 | 44 | 6 | 338 | 3,38 | Cukup Puas |
| Jumlah | | 20 | 61 | 170 | 227 | 22 | 1.670 | 16,70 | |
| Rata-rata | | 4 | 12 | 34 | 45 | 5 | 334 | 3,34 | Cukup Puas |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 45 orang responden menjawab setuju, 34 orang menjawab cukup setuju, 12 orang menjawab tidak setuju, 5 orang menjawab sangat setuju, dan sisanya 4 orang menjawab sangat tidak setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator

kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban responden atas kuesioner yang diberikan yaitu sebesar 3,34 dimana nilai tersebut terdapat pada rentang kategori cukup puas, yaitu antara 2,60 sampai dengan 3,39.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka digunakan analisis statistik regresi linier berganda. Analisis statistik ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang diajukan, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. PLN (Persero) Cabang Sumbawa.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .374 | .239 | | 1.569 | .120 |
| 1 X1 | .130 | .078 | .132 | 1.665 | .099 |
| X2 | .110 | .093 | .109 | 1.190 | .237 |
| X3 | .539 | .064 | .630 | 8.490 | .000 |
| X4 | .056 | .093 | .052 | .599 | .551 |
| X5 | .339 | .103 | .276 | 3.293 | .001 |

Sumber: Data Primer, diolah.

Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,374 + 0,130X_1 + 0,110X_2 + 0,539X_3 + 0,056X_4 + 0,339X_5$$

Maka dari hasil perhitungan yang disajikan pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta pada persamaan tersebut sebesar 0,374. Ini artinya bahwa apabila variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) dianggap konstan, maka nilai dari kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa adalah sebesar 0,374 yang berarti bahwa kepuasan konsumen dinyatakan tidak ada, karena nilai konstanta yang lebih kecil dari skala Likert yang berkisar antara 1 sampai dengan lima.
- Pengaruh variabel *reliability* (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,130. Artinya untuk setiap peningkatan variabel *reliability* sebanyak 1 satuan skala Likert maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 0,130 skala Likert dengan asumsi variabel lain tetap.
- Pengaruh variabel *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan program SPSS, maka diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,110. Artinya untuk setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebanyak 1 satuan skala Likert, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 0,110 satuan skala Likert dengan asumsi variabel lain tetap.
- Pengaruh variabel *assurance* (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y), maka diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,539. Artinya untuk setiap peningkatan variabel *assurance* sebanyak 1 satuan skala Likert maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 0,539 skala Likert dengan asumsi variabel lain tetap.
- Pengaruh variabel *empathy* (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS, maka diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,056. Artinya untuk setiap peningkatan variabel *empathy* sebanyak 1 satuan skala Likert, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 0,056 satuan skala Likert dengan asumsi variabel lain tetap.
- Pengaruh variabel *tangible* (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan program SPSS, maka diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,339. Artinya untuk setiap peningkatan variabel *tangible* sebanyak 1 satuan skala Likert, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 0,339 satuan skala Likert dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Dari perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil yaitu:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .866 ^a | .751 | .738 | .33321 | 2.143 |

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,751 atau sebesar 75,10 persen. Selanjutnya diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,738, hal ini berarti bahwa derajat pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan mampu membentuk kepuasan konsumen pada PT. PLN Cabang Sumbawa sebesar 73,80 persen. Sedangkan sisanya sebesar 26,20 persen disebabkan oleh variabel lain di luar jangkauan penelitian.

Selanjutnya untuk membuktikan apakah variabel X terhadap variabel Y berpengaruh secara signifikan, maka akan dilakukan pengujian dengan alat uji t dan uji F sebagai berikut:

a. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh masing-masing variabel antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara parsial memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.

Tabel 10. Hasil Uji t

| Variabel | t Hitung | t Tabel | Keterangan |
|---------------------------------|----------|---------|------------------|
| <i>Reliability</i> (X_1) | 1,665 | 1,984 | Tidak Signifikan |
| <i>Responsiveness</i> (X_2) | 1,190 | 1,984 | Tidak Signifikan |
| <i>Assurance</i> (X_3) | 8,490 | 1,984 | Signifikan |
| <i>Empaty</i> (X_4) | 0,599 | 1,984 | Tidak Signifikan |
| <i>Tangible</i> (X_5) | 3,293 | 1,984 | Signifikan |

Sumber: Data Primer, diolah.

Untuk lebih jelasnya, berikut akan diuraikan makna dari hasil analisis masing-masing variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.

1. Tingkat signifikansi variabel *reliability* (X_1) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa (Y) diperoleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa t hitung untuk variabel *reliability* adalah sebesar 1,665 dengan nilai signifikan 0,099. Apabila nilai t hitung sebesar 1,665 dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984, maka nilai t hitung tersebut lebih kecil dari pada t tabel yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara nilai signifikan yang dicapai sebesar 0,099 yang berarti tingkat kesalahan lebih besar dari 5 persen. Dengan demikian variabel *reliability* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.
2. Tingkat signifikansi variabel *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa (Y) diperoleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa t hitung untuk variabel *responsiveness* adalah sebesar 1,190 dengan nilai signifikan 0,237. Apabila nilai t hitung sebesar 1,190 dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984, maka nilai t hitung tersebut lebih besar dari pada t tabel yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara nilai signifikan yang dicapai sebesar 0,237 yang berarti tingkat kesalahan lebih besar dari 5 persen. Dengan demikian variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.
3. Tingkat signifikansi variabel *assurance* (X_3) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa (Y) diperoleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa t hitung untuk variabel *assurance* adalah sebesar 8,490 dengan nilai signifikan 0,000. Apabila nilai t hitung sebesar 8,490 dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984, maka nilai t hitung tersebut lebih besar dari pada t tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara nilai signifikan yang dicapai sebesar 0,000 yang berarti tingkat kesalahan lebih kecil dari 5 persen. Dengan demikian variabel *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.
4. Tingkat signifikansi variabel *empathy* (X_4) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa (Y) diperoleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa t hitung untuk variabel *empathy* adalah sebesar 0,599 dengan nilai signifikan 0,551. Apabila nilai t hitung sebesar 0,599 dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984, maka nilai t hitung tersebut lebih kecil dari pada t tabel yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara nilai signifikan yang dicapai sebesar 0,551 yang berarti tingkat kesalahan lebih besar dari 5 persen. Dengan demikian variabel *empathy* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.
5. Tingkat signifikansi variabel *tangible* (X_5) terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa (Y) diperoleh hasil perhitungan data dengan SPSS bahwa t hitung untuk variabel *tangible* adalah sebesar 3,293 dengan nilai signifikan 0,001. Apabila nilai t hitung sebesar 3,293 dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,984, maka nilai t hitung tersebut lebih besar dari pada t tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara nilai signifikan yang dicapai sebesar

0,001 yang berarti tingkat kesalahan lebih kecil dari 5 persen. Dengan demikian variabel *tangible* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.

b. Hasil Uji F

Untuk menguji ada tidaknya peran variabel bebas (*independent*) secara simultan terhadap variabel terikat (*dependent*) dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Berikut akan disajikan hasil perhitungan uji F dengan menggunakan SPSS:

Tabel 11. Hasil Uji F

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 31.443 | 5 | 6.289 | 56.639 | .000 ^b |
| | Residual | 10.437 | 94 | .111 | | |
| | Total | 41.880 | 99 | | | |

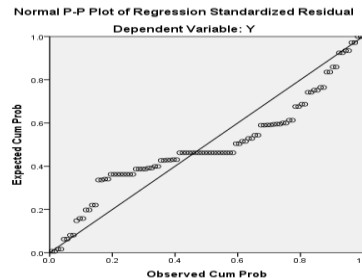
Sumber: Data Primer, diolah.

Dari Tabel 11 dapat diketahui F hitung sebesar 56,639 dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan jika dibandingkan dengan F tabel ditentukan berdasarkan tabel dengan tingkat signifikan 5 persen dan $df_1 = (k-1) = 5$ serta $df_2 = (n-k) = 94$. Sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 2,310 karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,639 > 2,310$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada tiap-tiap variabel penelitian untuk mengetahui variabel mana yang memenuhi dan tidak memenuhi asumsi normalitas (variabel tersebut terdistribusi secara normal). Uji normalitas dilakukan dengan analisis grafik (*normal probability plot*) yang akan disajikan pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 1. Normal P-P Plot

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa *Normal P-P Plot* telah terdistribusi secara normal. Dilihat dari titik-titiknya yang menyebar di sepanjang garis diagonal.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas dilaksanakan dengan menggunakan VIF dan *Tolerance*. Hasil analisis terhadap multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas

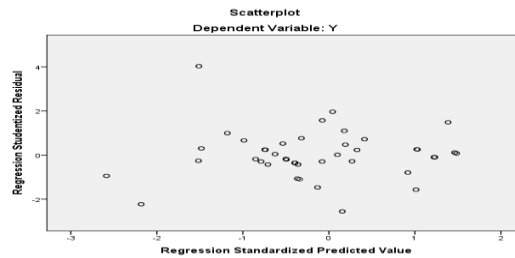
| Variabel | Tolerance | VIF |
|----------------|-----------|-------|
| X ₁ | 0,425 | 2,353 |
| X ₂ | 0,316 | 3,161 |
| X ₃ | 0,482 | 2,074 |
| X ₄ | 0,351 | 2,847 |
| X ₅ | 0,378 | 2,646 |

Sumber: Data Primer, diolah.

Indikasi terjadinya multikolinieritas adalah bila batas VIF adalah 5 dan *Tolerance* 0,100. Jika nilai VIF lebih besar dari 5 dan *Tolerance* kurang dari 0,100 maka terjadi multikolinieritas. Dari analisis terlihat bahwa semua variabel independen lolos dari masalah multikolinieritas atau tidak ada variabel independen yang terkena multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik (Y prediksi dikurangi Y sesungguhnya) yang telah distandardized (Ghozali, 2005).



Gambar 2. Grafik Scatterplot

Heteroskedastisitas tidak terjadi jika data terpencah di sekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk suatu pola/trend garis tertentu. Dari gambar uji heteroskedastisitas, terlihat sebaran data ada di sekitar titik nol dan tidak tampak adanya suatu pola tertentu pada sebaran data tersebut. Maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Interpretasi

Berdasarkan pada tinjauan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini semakin memperkuat teori yang dipergunakan dalam enam (6) penelitian sebelumnya (Latief, 2005; Syarifah, 2006; Yuliarni, 2007; Arifuddin, 2009; Burhanuddin, 2010; dan Saud 2011). Dalam penelitian terdahulu dinyatakan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh keenam penelitian terdahulu, dimana telah dibuktikan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen.

Secara parsial dan simultan, unsur-unsur kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT. PLN Cabang Sumbawa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang semakin memperkuat teori yang dikemukakan oleh Kotler. Hanya saja tiga unsur kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini kemungkinan karena ketiga unsur variabel bebas tersebut tidak terlalu diperhatikan oleh konsumen di PT. PLN Cabang Sumbawa. Sedangkan dua unsur kualitas pelayanan lainnya yaitu *Assurance*, dan *Tangibles* merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan, dimana pada kasus ini seringkali perusahaan tidak menginformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat selaku konsumen bahwa akan ada pemadaman listrik. Inilah yang menyebabkan konsumen selalu menjadi merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang dilihat berdasarkan variabel *Assurance* pada PT. PLN Cabang Sumbawa. Selain itu untuk variabel *Tangibles* dikarenakan oleh penanganan keluhan yang sangat lama, dimana sering kali keluhan yang datang dari para konsumen tidak dihiraukan oleh para petugas. Selain itu tagihan yang diterima sering kali tidak sesuai dengan jumlah pemakaian listrik setiap bulannya. Hal ini tentu saja akan mengecewakan bagi konsumen terhadap variabel *Tangibles* pada PT. PLN Cabang Sumbawa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Assurance* dan *Tangibles* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah tangga PT. PLN Cabang Sumbawa. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel dan juga nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Sedangkan variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah tangga PT. PLN (Persero) Cabang Sumbawa. Hal ini dikarenakan nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan t tabel dan juga nilai signifikansi yang lebih besar dari tingkat kesalahan sebesar 5 persen.
2. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah tangga PT. PLN (Persero) Cabang Sumbawa. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji F dimana F hitung lebih besar dibandingkan dengan F tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 5 persen.

Saran-saran

1. Tanggapan terhadap *Assurance* dan *Tangibles* dinilai masih relatif kurang. Untuk itu PT. PLN Cabang Sumbawa harus memberikan perhatian yang lebih besar terhadap penyampaian informasi dan jaminan kepastian akan adanya pemadaman listrik. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pengumuman-pengumuman melalui media cetak dan elektronik, minimal 3 hari sebelum dilakukannya pemadaman.
2. PT. PLN Cabang Sumbawa harus memperbaiki unsur *Tangibles* dengan cara melakukan renovasi pada kantor, khususnya pada bagian pelayanan. Perusahaan dapat melakukan desain ulang pada ruangan pelayanan, dengan mengikuti trend desain kantor masa kini agar terlihat tidak ketinggalan zaman dan tetap dapat meningkatkan kepuasan konsumen rumah tangga.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous, 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tentang Penggabungan, Peleburan, Pengambilalihan, dan Perubahan Bentuk Badan Hukum Badan Usaha Milik Negara*, Bagian Peraturan Perundang-undangan Biro Hukum & Humas BPKP, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4554.
- Anonymous, 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tentang Ketenagalistrikan*, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052.
- Barata, A.A., 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Burhanuddin, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Umum Provinsi NTB, Tesis, Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram, Mataram.
- Cahyanti, H.M., 2008. *Analisis Pengukuran Kualitas Layanan dengan Pendekatan Servqual dan Teori Antrian di Kantor Pos*, Jurnal Teknik Industri, Vol.9, No.2, Hal.112-116.
- Engel, J.F. et al, 1994. *Consumer Behavior*, Diterjemahkan oleh F.X. Budiyanto, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Farida, J., 2005. *Manajemen Jasa*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P., 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid I dan II, Prehalindo, Jakarta.
- Latief, A.R., 2005. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar: Pendekatan Analisis Voice of Costumer (VOC)*, Jurnal Analisis, Maret 2005, Vol.2 No.1:13-20.
- Putra, C.G.D., 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jember*, Tesis, Magister Teknik Sipil Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Sabatini, I., 2001. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Penggunaan Jasa Terminal (Studi Kasus: Kepuasan Pelanggan pada Terminal PT. Terminal Petikemas Surabaya)*, Tesis, Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Simamora, H., 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Bagian Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Saud, 2011. *Pengaruh Pelayanan Jamkesmas terhadap Kepuasan Pasien di RSUP NTB*, Tesis, Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram, Mataram.
- Sudjana, 2000. *Metode Statistik*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Statistik: Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Surabaya.
- Syarifah, S., 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Askes dan Rawat Inap Bagi Pasien Rawat Inap Askes Sosial*, Tesis, Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat UNAIR, Surabaya.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2000. *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H., 2002. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Yuliarini, N.N., dan Riyasa, P., 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*, Buletin Studi Ekonomi, Vol.12.
- Yoeti, O.A., 2010. *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Pradnya Paramita, Jakarta.